

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
E SEGURANÇA PÚBLICA



ARQUIVO NACIONAL

COORDENAÇÃO-GERAL DE ACESSO E DIFUSÃO DOCUMENTAL

COORDENAÇÃO DE CONSULTAS AO ACERVO

NÚCLEO DE ESTUDOS DO USUÁRIO

RELATÓRIO DE PESQUISA  
SOBRE  
QUALIDADE NO ATENDIMENTO

DEZEMBRO  
2019

Rio de Janeiro  
2020

## APRESENTAÇÃO

---

A Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental – COACE, por intermédio de seu Núcleo de Estudos de Usuário da Coordenação de Consultas ao Acervo - COCAC, dá continuidade à publicação mensal do Relatório de Pesquisa sobre a Qualidade do Atendimento.

Este relatório apresenta as informações obtidas com a aplicação de questionário distribuído para os usuários da Sala de Consultas do prédio-sede do Arquivo Nacional, no Rio de Janeiro, e na unidade regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal, assim como aquelas obtidas com o preenchimento do questionário *online* distribuído aos usuários do Atendimento a distância, em dezembro de 2019.

Após o Resumo dos resultados obtidos com a pesquisa e das Observações e sugestões recebidas – na ordem de preenchimento dos questionários –, são apresentados os Gráficos resultantes da tabulação dos resultados. Anexos ao relatório vão o Questionário aplicado no atendimento presencial e os Quadros de Tabulação dos resultados dos questionários.

O questionário aplicado aos usuários a distância está disponível em: <https://goo.gl/3RriEu>

## SOBRE A PESQUISA

---

O período de realização da pesquisa cujos resultados ora se apresentam foi de 01 a 30 de dezembro de 2019. No atendimento presencial foram recebidos 45 questionários, distribuídos na recepção da Sala de Consultas da Sede. Na Unidade Regional do Arquivo Nacional no Distrito Federal foram recebidos 3 questionários.

Foi disponibilizado também questionário para preenchimento *online* pelos usuários de atendimento a distância, com retorno de 36 respostas.

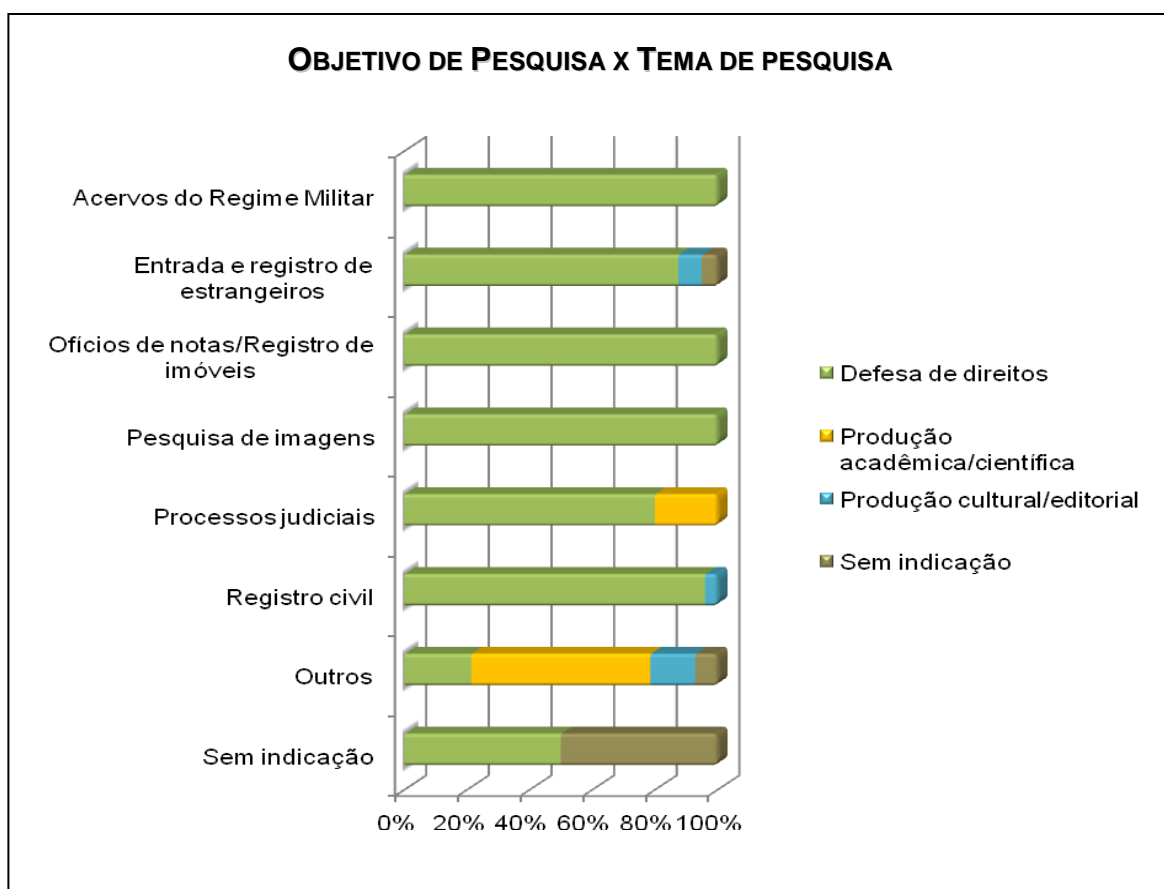
## RESUMO DOS RESULTADOS

---

- Na sede, 80% dos usuários do atendimento presencial que responderam o questionário estavam pesquisando no Arquivo Nacional pela primeira vez; em Brasília, ninguém pesquisava pela primeira vez. No atendimento a distância, 66,7% pesquisava pela primeira vez no Arquivo Nacional.
- Na sede, dos usuários que responderam à pesquisa no atendimento presencial em setembro, 37,8% tem nível superior, 26,7% pós-graduação, 28,9% ensino médio e 6,7% ensino fundamental; em Brasília, 66,7% tem nível superior e 33,3% nível médio;

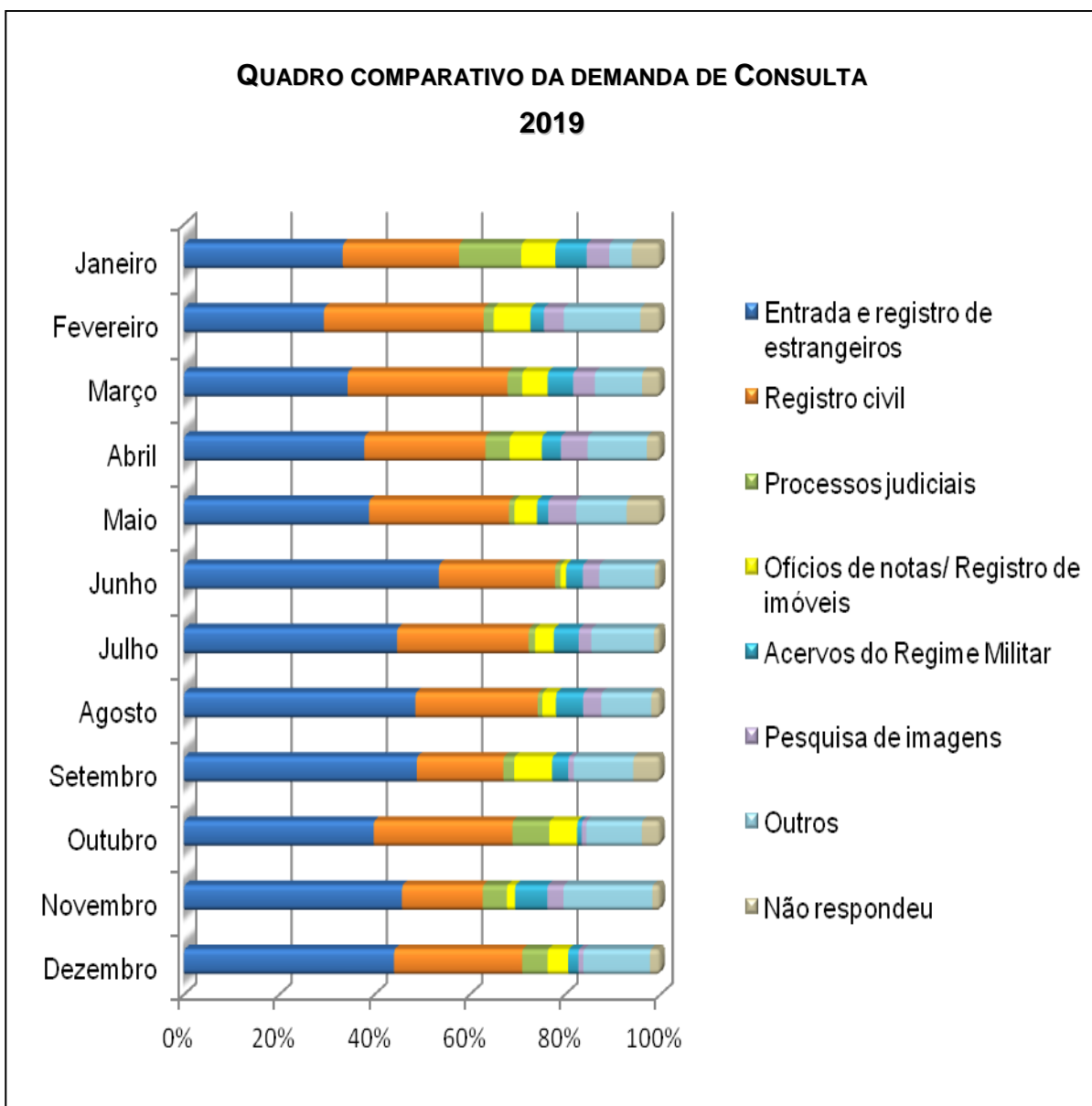
no atendimento a distância, 33,3% tem nível superior, 30,6% pós-graduação, 30,6% ensino médio e 2,8% ensino fundamental; 2,8% não respondeu.

- Em dezembro, a maior incidência de formação acadêmica dentre os usuários presenciais da Sede foi nas áreas de Direito (34,8%) e de Educação (13%); no atendimento a distância, a maior incidência foi nas áreas de Administração e de Engenharia (16,7% cada) e em Brasília foi em Direito e Física (50% cada).
- Neste mês, no atendimento presencial do Rio, 84,4% dos usuários respondentes tinha como objetivo a defesa de direitos; no atendimento a distância, este era o objetivo de 69,4% dos usuários respondentes. Em Brasília, todos tinha este objetivo (100%).
- A produção acadêmica/ científica era o objetivo de 15,6% dos usuários do Rio e 5,6% do atendimento a distância. A produção cultural/editorial era o objetivo de 16,7% dos respondentes do atendimento a distância.



- O principal objetivo de pesquisa – a defesa de direitos – apresentou maior concentração nos temas Registro Civil e Estrangeiros. Dentre os temas, a maior incidência no atendimento presencial da Sede foi Entrada e registro de estrangeiros (37%) e Registro Civil (37%). No atendimento a distância a maior demanda foi sobre Estrangeiros (58,3%). Em Brasília, a maior incidência foi sobre os Acervos do Regime Militar (33,3%) e Ofícios de notas (33,3%).

- Solicitados a avaliar os instrumentos de pesquisa disponíveis, 57,8% dos usuários presenciais do Rio os consideraram ótimos, 22,2% bons, 17,8% regulares, e 2,2% não respondeu. No atendimento a distância, 50% considerou ótimos os instrumentos, 36,1% bons, 11,1% regulares e 2,8% não respondeu.



- No que diz respeito à preferência quanto à apresentação dos instrumentos de pesquisa, 60% dos usuários do Rio de Janeiro não tem preferência, 35,6% prefere instrumentos no computador e 4% prefere inventários. Em Brasília, 66,7% prefere instrumentos no computador e 33,3% declara não ter preferência.
- 84,4% dos usuários da Sede consideram ótimo o atendimento na Recepção e 82,2% consideram ótimo o atendimento no Balcão. Em Brasília, todos os respondentes consideraram ótimo o atendimento na Recepção e no Balcão (100%).
- No atendimento presencial da Sede, perguntados sobre o sucesso na obtenção da informação desejada, 33,2% respondeu que recebeu o documento/informação, 42,2% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los, 17,8% não recebeu o documento/informação; e 6,7% não respondeu. No atendimento presencial do DF, todos os respondentes (100%) receberam o documento/informação.

- No atendimento a distância, 44,4% recebeu o documento/informação; 30,6% não recebeu o documento/informação, mas foi orientado sobre onde obtê-los e 19,4% não recebeu o documento/informação; 5,6% não respondeu.
- 40,6% dos respondentes da Sede não solicitou serviço, 50% pediu cópia em papel e 9,4% certidão probatória. Em Brasília, 50% não solicitou serviço e 50% solicitou cópia em papel. No atendimento a distância, 44,1% dos respondentes não solicitou serviço, 17,6% cópia digital em mídia, 14,7% pediu cópia em papel, 14,7% certidão probatória, 5,9% cópia digital em “nuvem” e 2,9% transcrição paleográfica.
- 55,6% dos usuários remotos consideraram ótimas as orientações recebidas por telefone/e-mail, 27,8% as considerou boas, 11,1% regulares, 2,8% ruins e 2,8% não respondeu.
- 50% dos usuários a distância atribuiu nota 10 ao atendimento recebido; 8,8% deu nota 9; 14,7% nota 8, 8,8% nota 7, 14,7% nota 5 e 2,9% nota 1.
- No campo de livre preenchimento destinado a opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional, 46,7% dos usuários do atendimento presencial da Sede deixou suas observações; destas, 81% são positivas. Em Brasília, 66,7% deixou suas observações, todas positivas.
- 77,8% dos usuários do atendimento a distância deixou opinião, sugestão ou crítica (positiva ou negativa) sobre o Arquivo Nacional. Destas, 67,9% eram elogios. Dentre as críticas/sugestões aparece a demora no atendimento.

## OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEDE

---

- Ótimo serviço.
- O atendimento para a pesquisa foi excelente! Funcionário atencioso e com muito conhecimento sobre como proceder.
- Excelente instituição, que necessita de maior apoio e investimento.
- Ótimo atendimento. Consegui em poucos minutos o que estou buscando há tempos.
- O sistema é muito complexo. O site é difícil de mexer. Geralmente, pessoas falecidas em 1880/1890 ou que chegaram ao país, deviam ser colocadas no site de maneira mais clara e objetiva. Geralmente só temos nomes e no site acaba pedindo demais, tive que sair de SP para pesquisar aqui porque o site não me ajudou!
- Parabênzo o atendimento dos funcionários e, em particular, a funcionária da Sala de Consultas, Sra. Cleide, pelo ótimo atendimento que a mim dispensou.
- Tive um bom atendimento, porém não obtive êxito na localização do documento.
- Em relação à pesquisa, acho muito demoreado e sem resposta imediata. E mesmo com certidões para facilitar, não tenho como obter uma certeza.
- Todos atendentes muito simpáticos e solícitos.
- Ótimo atendimento, todos muito solícitos e simpáticos.
- O atendimento foi bem eficiente e saí satisfeito da pesquisa. Planejo voltar.
- Hoje, 11/12/2019, às 11h, fui atendido pelo Sr. Edilson, pessoa educada, atenciosa e de extremo profissionalismo (resumindo, nota 10). Mutíssimo obrigado. [ass.]
- Melhorar a qualidade da digitalização, pois nota-se que a dificuldade em ler a página está na qualidade da digitalização.
- Melhorar os mecanismos de busca do site.
- Ótimo atendimento, não só dos funcionários como também dos funcionários.
- Bom
- Gostei da dinâmica. Os funcionários são dinâmicos e atenciosos e o serviço tecnológico muito também nos ajuda em tudo, em termos, principalmente, de pesquisa e isso é muito importante. Investir no profissionalismo e na tecnologia penso que será sempre muito importante para o bom desempenho das instituições e profissionais. Parabéns!
- Sem comentários sobre o atendimento. Pessoas altamente qualificadas para as funções. Só tenho a agradecer a todos pela paciência a mim depositada. Feliz natal a todos.

- Bom! Quanto ao atendimento, não tenho do que reclamar do serviço informativo, mas, ao preencher o formulário, ficou dúvida sobre o preenchimento com lápis. Documentos sérios como os nossos ficam invisíveis com esta prática e com esse procedimento.
- Ótimo atendimento. Estou muito grata e admirada com a quantidade de informação que posso encontrar aqui e com o ótimo tratamento que recebi. Como não conhecia ainda o Arquivo Nacional, fico admirada e bem surpreendida.
- Desejo registrar elogio para a servidora Denymar (Sala de Consultas) pelo excelente atendimento. Muito atenciosa e simpática.

### **OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO PRESENCIAL NO DF**

---

- Muito bom, de fácil acesso. Vou indicar aos amigos da época dos fatos. [ass.]
- Parabéns pelo acesso, meus cumprimentos pelo atendimento dos funcionários do Arquivo. [ass.]

### **OBSERVAÇÕES E SUGESTÕES RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA**

---

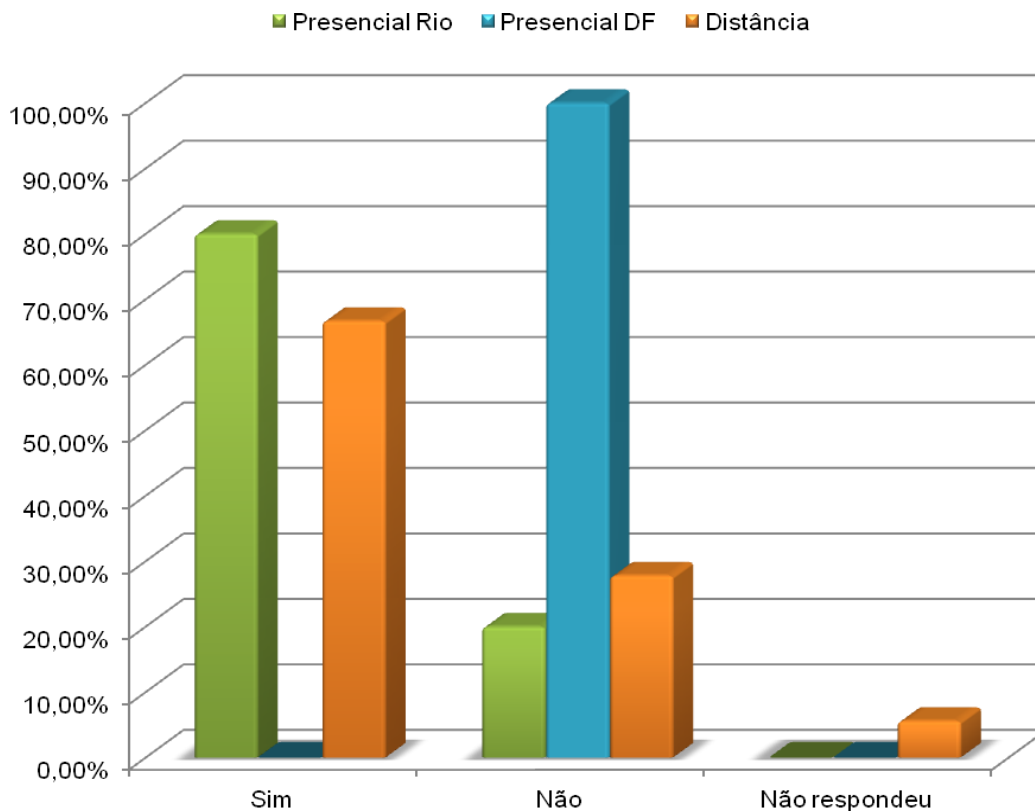
- Falta eficiencia y rapidez
- Está bom.
- Na data de hoje 02/12 enviei um novo pedido e espero que seja melhor atendido. Estou tentando obter informações desde 01/2019 e tem sido difícil conseguir exito através do arquivo nacional.
- Vcs. Sao maravilhosos ,recebi alguns Email para Ajuda
- Eu enviei todas as informações que obtive nas pesquisas dos sites indicados inclusive dados do desembarque. Então solicitei a certidão de desembarque, mas não entenderam e não me atenderam.
- Gostei,fui informada onde poderia procurar, o que estou procurando
- Estou muito feliz! Iniciei a busca pela certidão em 2017 sem sucesso. Retomei em 2019 e quanto estava quase desistindo, encontrei vocês! Fiz a busca e localizei o documento! Muito obrigada!!!

- Nada que decidir
- Estão de parabéns pela rapidez, em devolver a resposta de uma solicitação. Minha sugestão, é: manter a qualidade do serviço prestado com excelência, como fui bem atendido.
- Meu comentário é que o serviço de meu atendimento foi impecável. Minha única sugestão é que continuem assim, pois fui muitíssimo bem atendida.
- Parabéns por manter um arquivo tão importante para ps descendentes de imigrantes.
- Preciso de mais informação
- O serviço de modo geral é bom e espero que ainda sim se busque sempre melhora-lo
- Nada contra atendimento. Nota 10. Eu e que estou meio que perdida, pois meu avo residiu, viveu e morreu em Recife. Porem não sei como procurar, alguma sugestão?
- O processo demorou mais de 4 meses! Acho muito demorado, muito mesmo! Serviço bom se não temos pressa!
- Encontrar todos os documentos deste tipo em um só local digitalizados
- Serviço muito bom via internet.
- Bom
- Muito bom. Quero agradecer pelo ótimo atendimento.
- Fiquei imensamente satisfeito com as pesquisas realizadas, tendo recebido o que esperava e muito mais. Já não contava com a obtenção da documentação de Olga Merling, pois não havia informações disponíveis no Arquivo do Estado de São Paulo. Mas o pessoal foi atrás e me surpreendeu positivamente proporcionando todos os documentos de estrangeiro e inclusive a certidão de casamento dela que eu procurava há meses. Meus parabéns pelo excelente trabalho. Fico contente de poder contar com o trabalho e a boa vontade de vocês. E vou precisar mais dos seus préstimos para a minha obra "Trajetória da Família Merling - da Ucrânia e Prússia até Joinville" Obs. Tenho dificuldade em pesquisar com o sistema do SIAN. Um bom tutorial talvez ajudasse.
- Excelente, parabéns para os funcionários
- Digitalização, microfilmagem e disponibilidade no Family Search. Enquanto não for possível, um prazo de retorno.

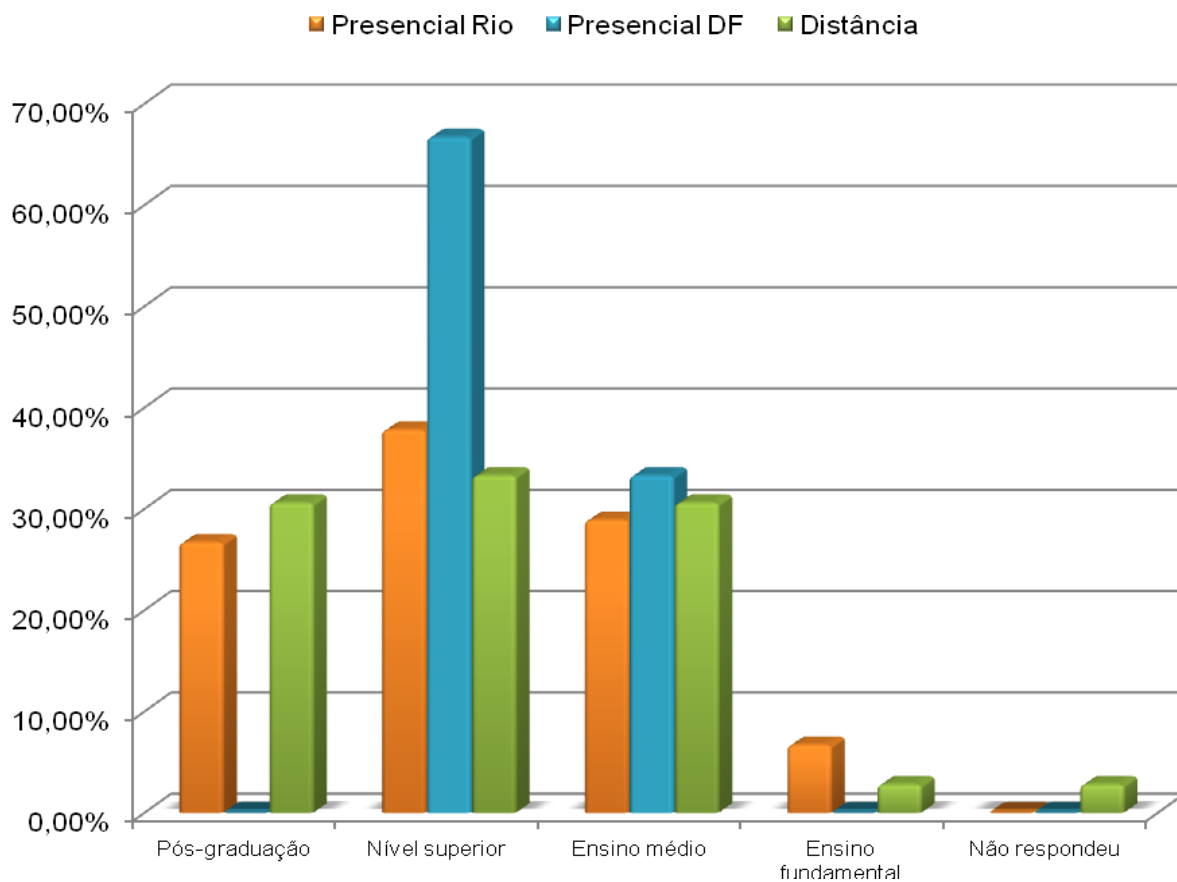


- Esta é a primeira vez que lhes estou pedindo informações a respeito de minha avó, até então percebo que todos me respondem imediatamente, dizendo-me para onde escrever, ou como fazer, mil ajudas, isto faz me sentir feliz.
- Atendimento prestativo, a dificuldade é que nem tudo está digitalizado. Porém tenho certeza que irão me ajudar, pois vou seguir as orientações e enviar os dados solicitados.
- Mesmo com a grande demanda, toda equipe do AN muito atenciosa!
- Ótimo atendimento... Obrigado ao Rodrigo
- estou esperando
- Gracias a Claudio Texeira. Es muy buen archivista. Hizo mucho por ayudarme.

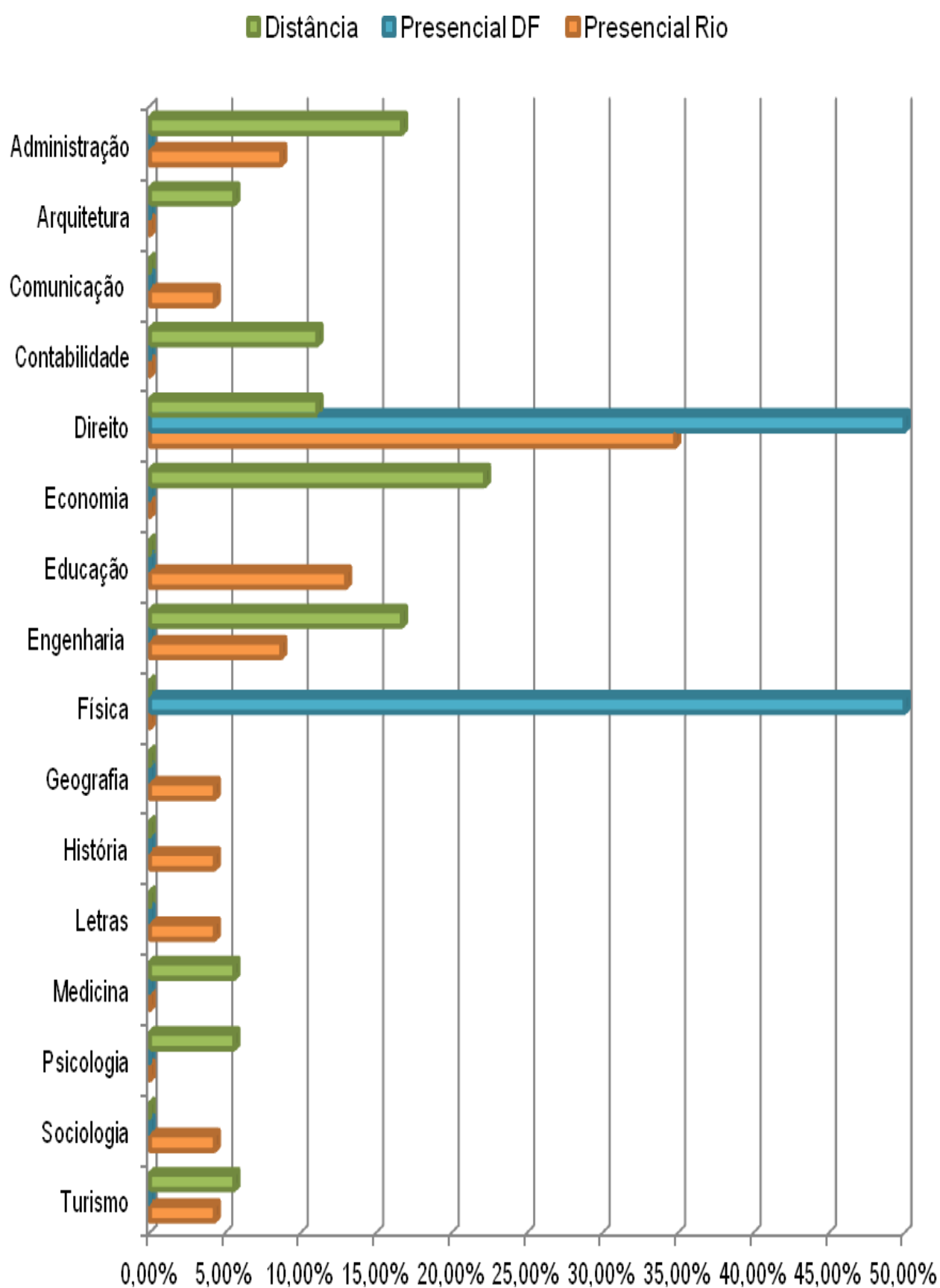
### PRIMEIRA VEZ NO ARQUIVO NACIONAL?



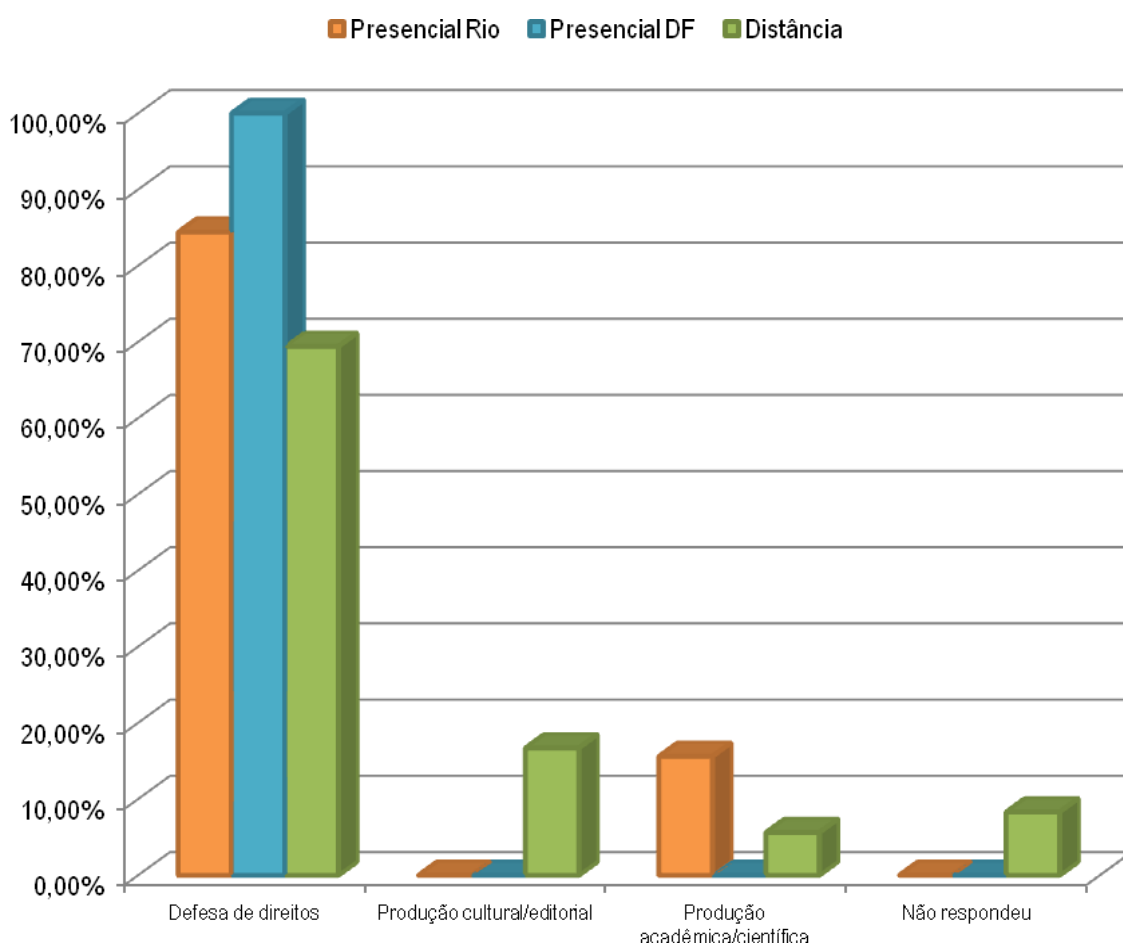
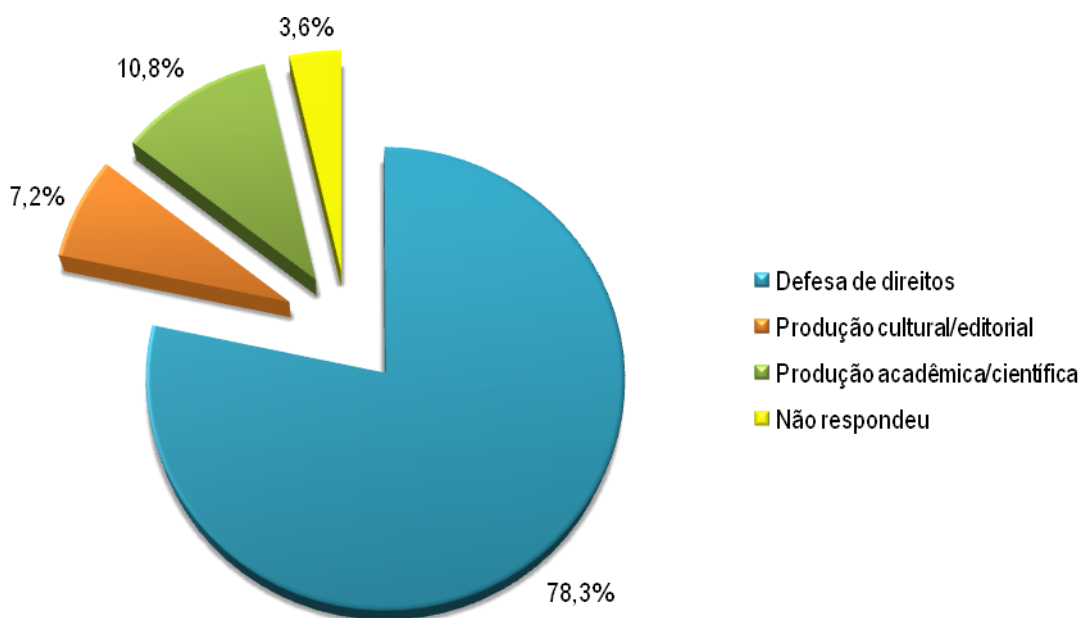
### ESCOLARIDADE



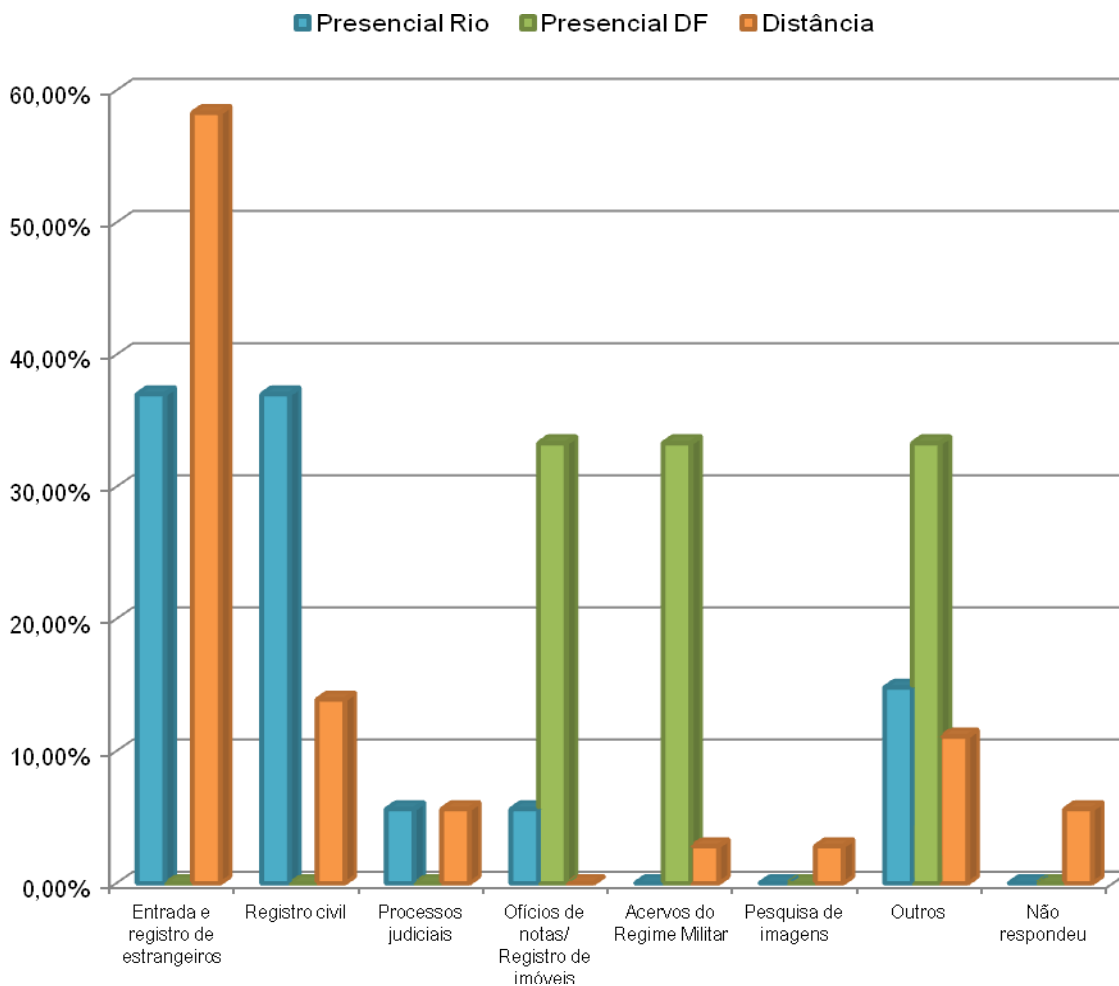
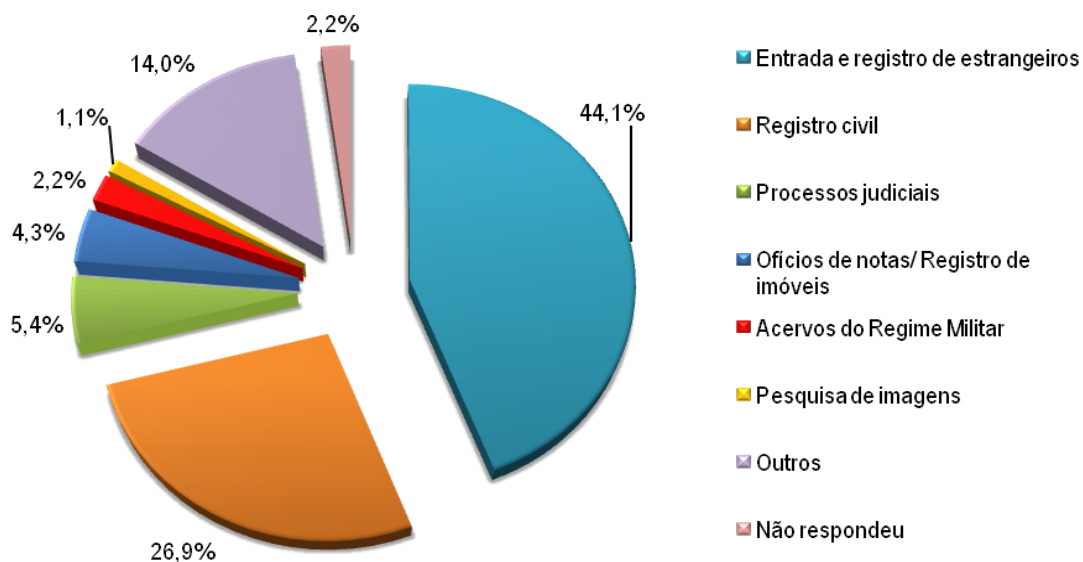
## FORMAÇÃO



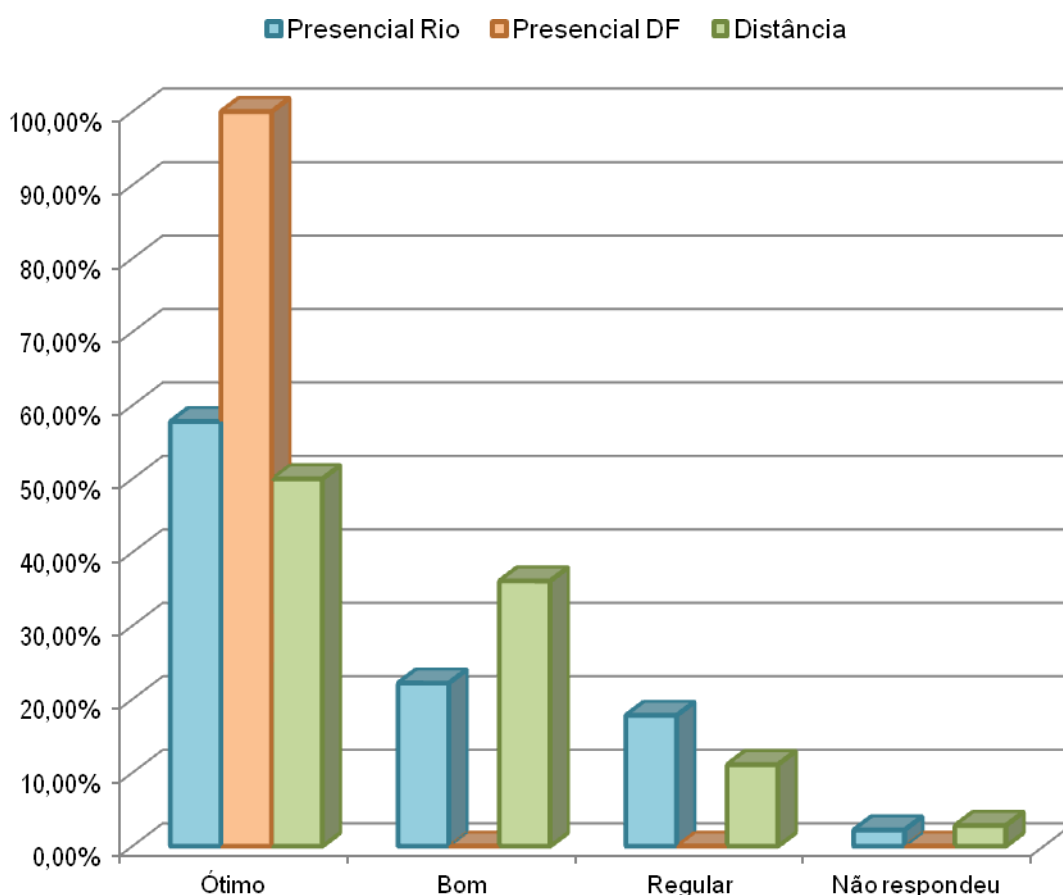
**OBJETIVO DA PESQUISA  
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**



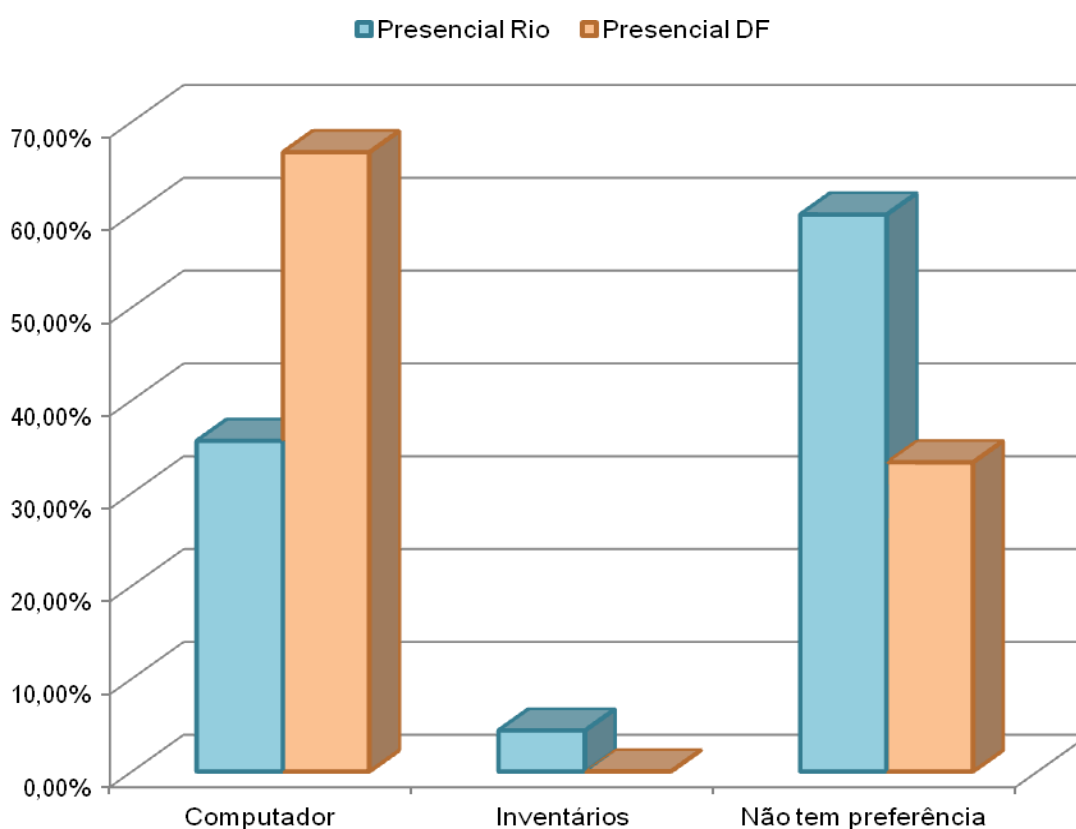
**TEMA DE PESQUISA  
(PRESENCIAL RIO + PRESENCIAL DF + DISTÂNCIA)**



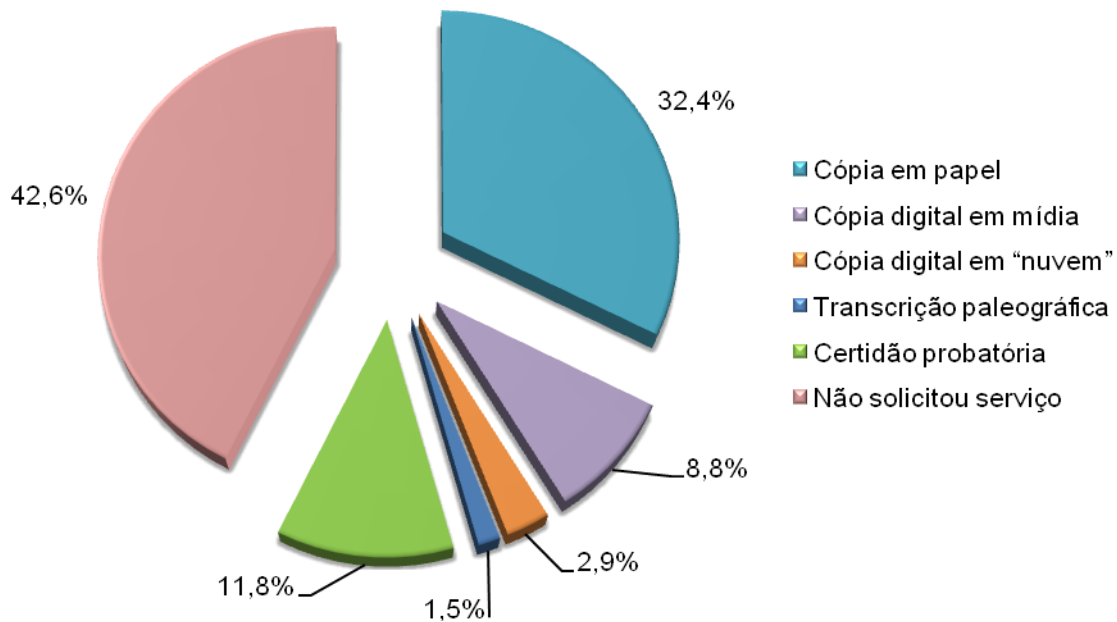
### AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DISPONÍVEIS



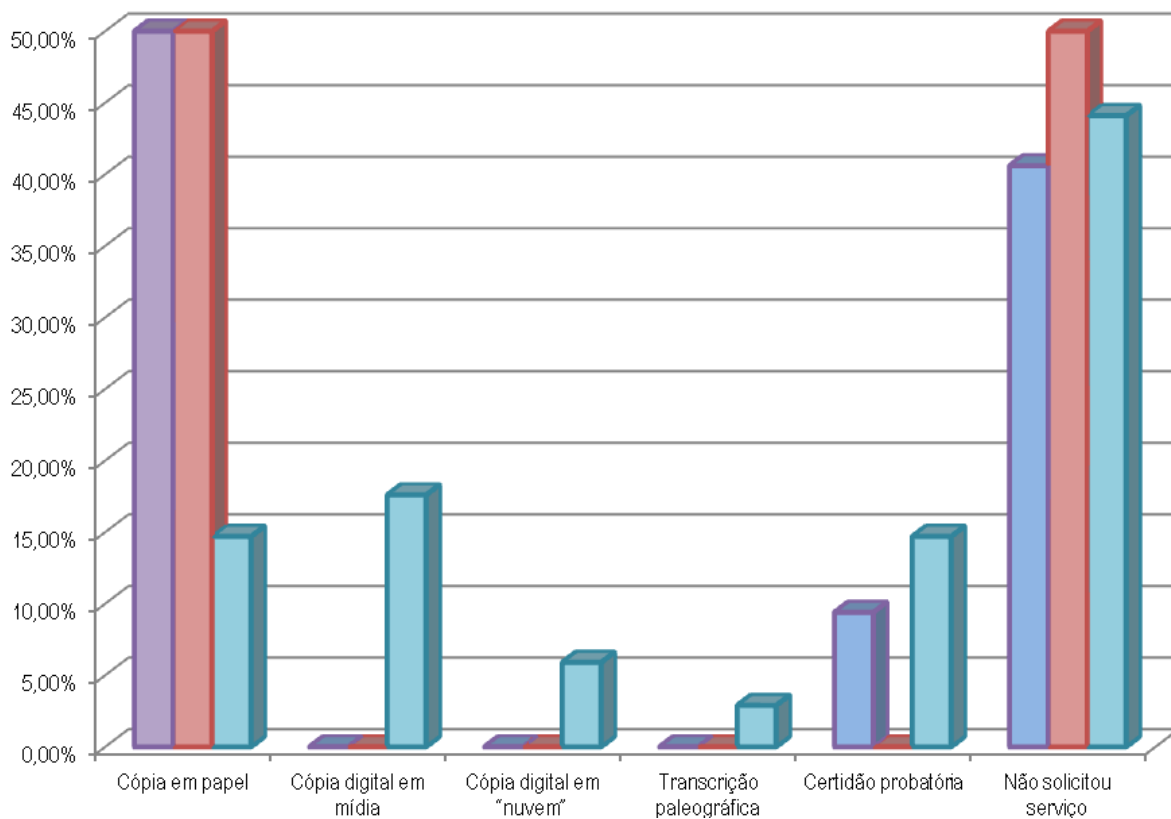
### PREFERÊNCIAS QUANTO À FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA



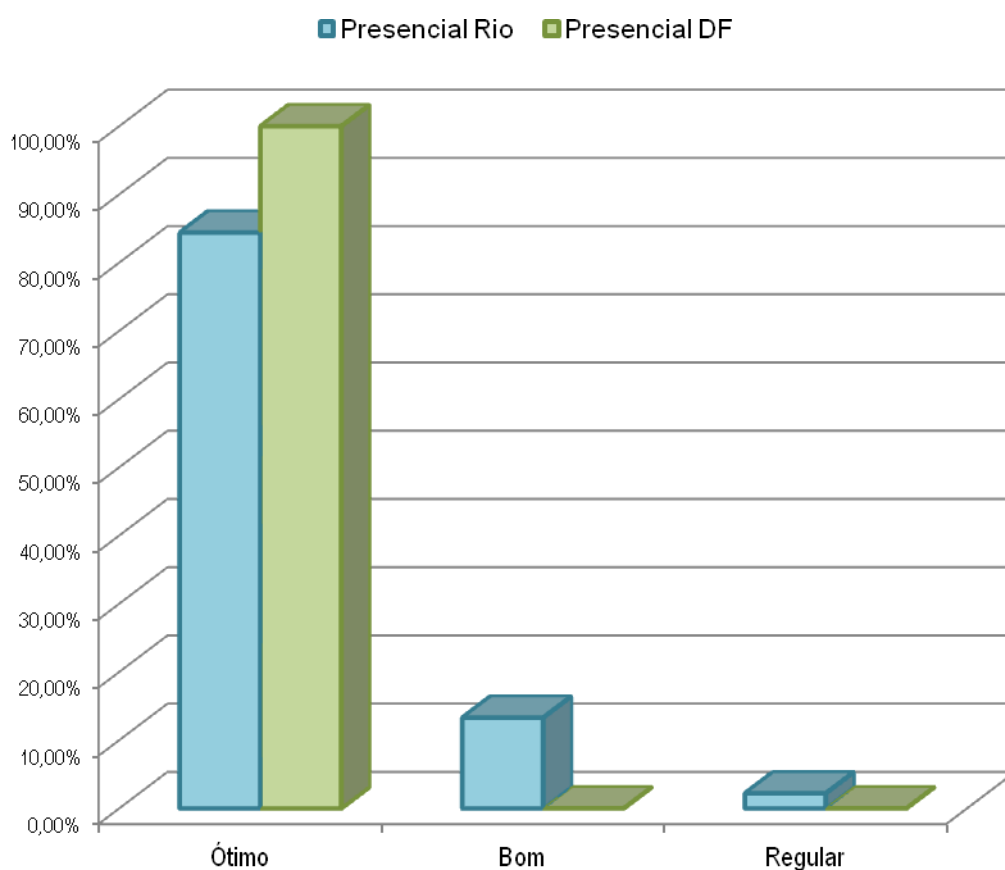
### SERVIÇO SOLICITADO



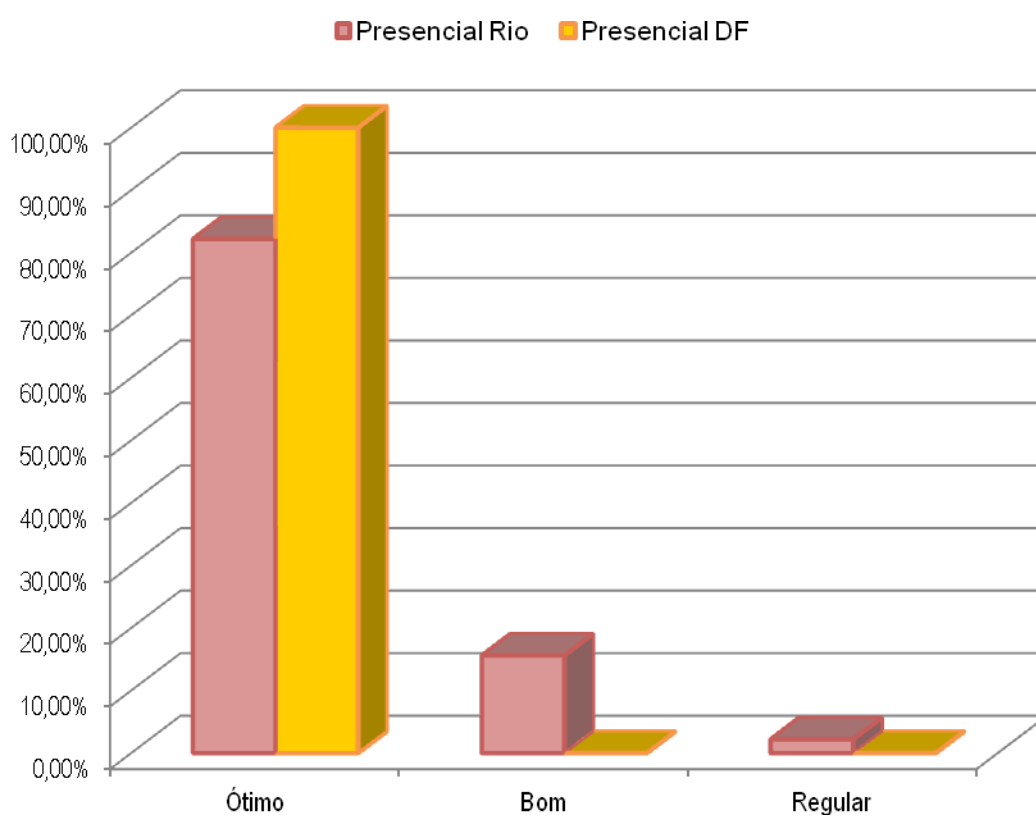
■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância



### ATENDIMENTO NA RECEPÇÃO



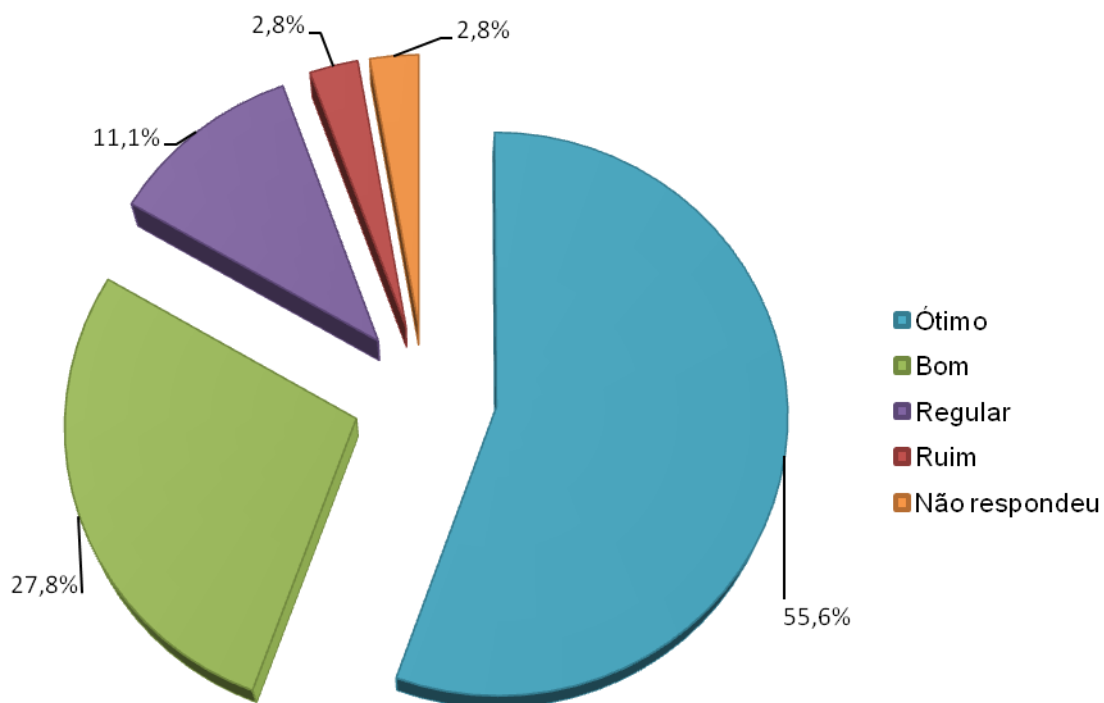
### ATENDIMENTO NO BALCÃO



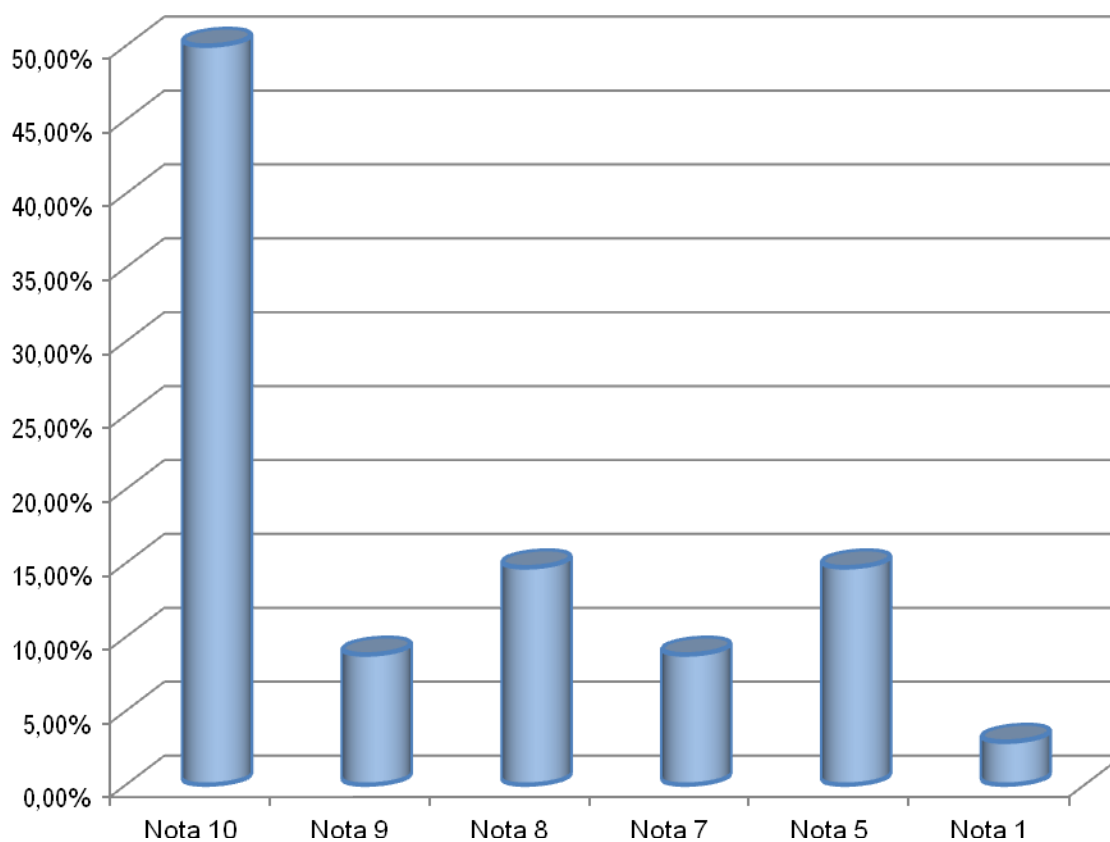


### AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

#### ORIENTAÇÕES RECEBIDAS POR TELEFONE/E-MAIL



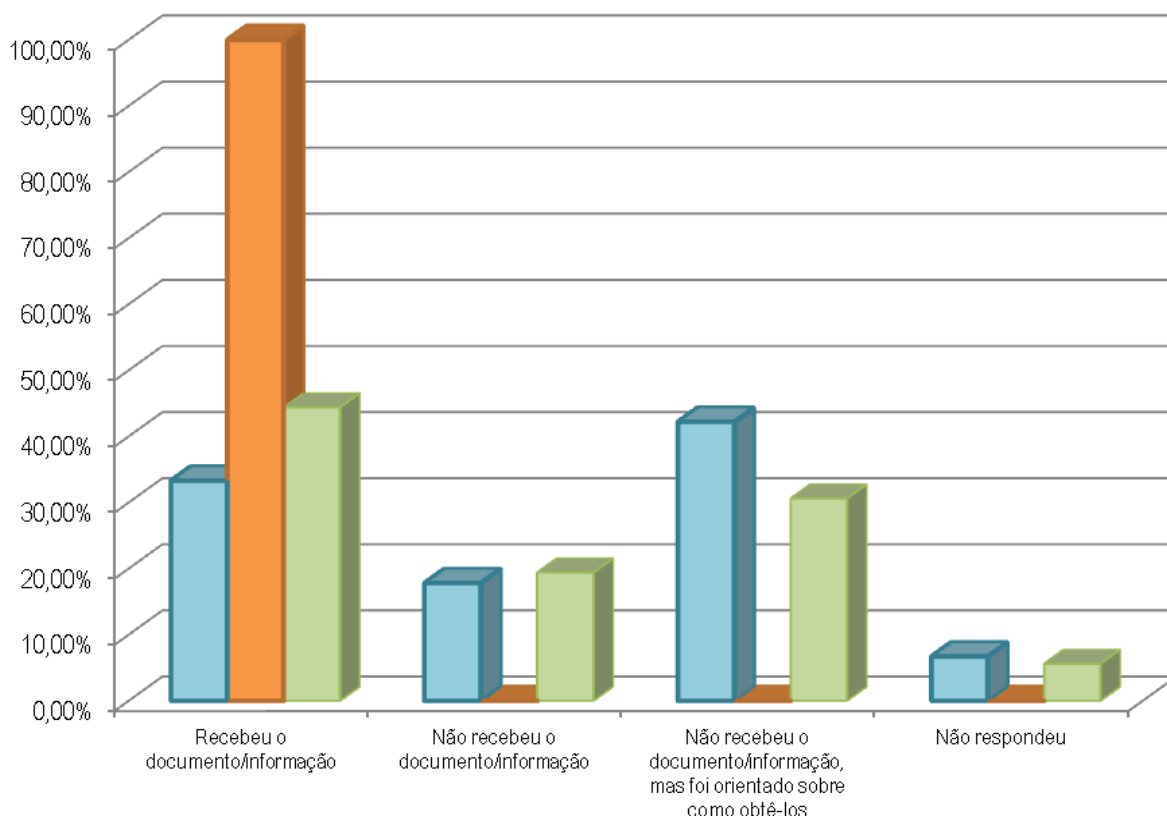
#### NOTA



**SUCESO NA PESQUISA REALIZADA**  
(Presencial Rio + Presencial DF + Distância)



■ Presencial Rio ■ Presencial DF ■ Distância





## PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO



Prezado usuário,

Com o objetivo de desenvolver processo de avaliação permanente dos procedimentos de acesso, de maneira a torná-los mais produtivos e eficazes, foi aperfeiçoado questionário com a finalidade de avaliar questões pertinentes ao seu perfil, sua avaliação do serviço de referência, instrumentos de pesquisa e infraestrutura de apoio ao atendimento, assim como criar um canal permanente para o recebimento de críticas e sugestões de melhoria.

**PARTICIPE CONOSCO DESTES ESFORÇO PARA PRESTAR UM SERVIÇO PÚBLICO DE QUALIDADE.**

1. Qual o seu nível de escolaridade?

Ensino fundamental

Ensino médio

Não tenho estudo

Nível superior

Curso



Pós-graduação

Curso

2. É a primeira vez que pesquisa no Arquivo Nacional?

Sim

Não

3. Em caso positivo, como conheceu o Arquivo Nacional? .....

4. Qual o objetivo da sua pesquisa?

Defesa de direitos (dupla cidadania, documentos civis, comprovação de propriedade, anistia política, etc)

Produção cultural/editorial

Produção acadêmica/científica

5. Qual o tema de sua pesquisa?

Entrada e registro de estrangeiros (lista de desembarque, processo de naturalização etc)

Registro civil (nascimento, casamento e óbito)

Processos judiciais (habilitações de casamento, processos cíveis e comerciais etc.)

Ofícios de notas/Registro de imóveis (escrituras etc.)

Acervos do Regime Militar

Pesquisa de imagens

Outros: .....

.....



PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO PRESENCIAL

UNIDADE REGIONAL DF

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Direitos	Acervos Regime Militar	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	Cópia em papel	Muito bom, de fácil acesso. Vou indicar aos amigos da época dos fatos. [ass.]
2	Superior	Direito	-	-	-	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Sim	-	Parabéns pelo acesso, meus cumprimentos pelo atendimento dos funcionários do Arquivo. [ass.]
3	Superior	Física	Não	-	Direitos	Ofícios de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não solicitou	-

SEDE RJ

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
1	Superior	Administração	Sim	-	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	-	Ótimo serviço.
2	Pós	-	Não	Leituras	Acadêmica	Outros: educação de surdos no Brasil	Bom	Bom	Bom	Não	Não	Regular	Orientação	Não solicitou	O atendimento para a pesquisa foi excelente! Funcionário atencioso e com muito conhecimento sobre como proceder.
3	Pós	Educação	Não	-	Acadêmica	Outros: educação de surdos	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Regular	Orientação	Não solicitou	Excelente instituição, que necessita de maior apoio e investimento.
4	Superior	Direito	Sim	Amigos	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	Ótimo atendimento. Consegui em poucos minutos o que estou buscando há tempos.
5	Pós	Museologia	Sim	Faculdade	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	Ótimo	Orientação	-	-
6	Superior	Educação física	Sim	Amiga	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Não solicitou	-
7	Superior	Turismo	Sim	Museu da Imigração	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
8	Superior	-	Não	-	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ruim	Não	Cópia em papel	O sistema é muito complexo. O site é difícil de mexer. Geralmente, pessoas falecidas em 1880/1890 ou que chegaram ao país, deviam ser colocadas no site de maneira mais clara e objetiva. Geralmente só temos nomes e no site acaba pedindo demais, tive que sair de SP para pesquisar aqui porque o site não me ajudou!
9	Pós	Relações étnico-raciais ((Ciências Sociais))	Sim	Professores	Acadêmica	Outros: Irmandades de pretos e pardos – sécs. XVIII e	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Não solicitou	-

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO PRESENCIAL

Nº	ESCOLA- RIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEP- ÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFE- RÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
						XIX.									
10	Superior	-	Sim	Mídia	Acadêmica	Outros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não		Sim	Não solicitou	Parabenizo o atendimento dos funcionários e, em particular, a funcionária da Sala de Consultas, Sra. Cleide, pelo ótimo atendimento que a mim dispensou.
11	Pós	Direito	Sim	Cartório	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Computador	Sim	Bom	Não	Não solicitou	Tive um bom atendimento, porém não obtive êxito na localização do documento.
12	Superior	Fotografia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros, Registro civil, Ofícios de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	-
13	Superior	Odontologia	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Orientação	-	-
14	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Cartório	Direitos	Ofícios de notas	Ótimo	Bom	Regular	Não	-	Bom	Sim	Cópia em papel	-
15	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Sim	Regular	Orientação	Cópia em papel	Em relação à pesquisa, acho muito demorado e sem resposta imediata. E mesmo com certidões para facilitar, não tenho como obter uma certeza.
16	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não solicitou	Todos atendentes muito simpáticos e solícitos.
17	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Não	-	Ótimo atendimento, todos muito solícitos e simpáticos.
18	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Terceiros	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	-
19	Superior	História	Sim	Pesquisa	Acadêmica	Outros: Mapas Rio de Janeiro	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Não solicitou	O atendimento foi bem eficiente e saí satisfeito da pesquisa. Planejo voltar.
20	Pós	Geografia	Sim	Amigos e internet	Acadêmica	Outros: mapas e registros históricos de cidades do leste fluminense	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Inventários	Não	-	Sim	Não solicitou	-
21	Ensino médio	Não se aplica	Não	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Bom	Orientação	-	Hoje, 11/12/2019, às 11h, fui atendido pelo Sr. Edilson, pessoa educada, atenciosa e de extremo profissionalismo (resumindo, nota 10). Mutíssimo obrigado. [ass.]
22	Pós	Engenharia	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Regular	Inventários	Sim	Regular	Não	Cópia em papel, Certidão probatória	Melhorar a qualidade da digitalização, pois nota-se que a dificuldade em ler a página está na qualidade da digitalização.
23	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Net	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Bom	Orientação	-	-
24	Superior	Direito	Não	Amigo	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Cópia em papel	-

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO PRESENCIAL

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
25	Pós	Direito	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros, Registro civil, Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Não solicitou	-
26	Superior	Direito	Sim	Cartório	Direitos	Ofícios de notas	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Sim	Cópia em papel	-
27	Pós	Operações militares	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Sim	Regular	Sim	Cópia em papel	Melhorar os mecanismos de busca do site.
28	Superior	Direito	Sim	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	-	Sim	Cópia em papel	Ótimo atendimento, não só dos funcionários como também dos funcionários.
29	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Amigo	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	-	Sim	Cópia em papel	Bom
30	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Net	Direitos	Registro civil	Ótimo	Bom	Bom	Não	-	Bom	Sim	Cópia em papel	-
31	Superior	Administração	Sim	Amigos	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Bom	Orientação	Não solicitou	-
32	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Informativos	Direitos	Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Não	Ótimo	Orientação	Não solicitou	Gostei da dinâmica. Os funcionários são dinâmicos e atenciosos e o serviço tecnológico muito também nos ajuda em tudo, em termos, principalmente, de pesquisa e isso é muito importante. Investir no profissionalismo e na tecnologia penso que será sempre muito importante para o bom desempenho das instituições e profissionais. Parabéns!
33	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Museu Histórico	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Orientação	Cópia em papel	Sem comentários sobre o atendimento. Pessoas altamente qualificadas para as funções. Só tenho a agradecer a todos pela paciência a mim depositada. Feliz natal a todos.
34	Pós	Letras	Sim	Amigos do orfanato	Direitos	Outros: origem dos pais declarados na certidão.	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não	Regular	Orientação	Certidão probatória	Bom! Quanto ao atendimento, não tenho do que reclamar do serviço informativo, mas, ao preencher o formulário, ficou dúvida sobre o preenchimento com lápis. Documentos sérios como os nossos ficam invisíveis com esta prática e com esse procedimento.
35	Superior	Engenharia	Sim	Despachante	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	-	Certidão probatória	-
36	Superior	Design de moda	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros, Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não	-	Sim	-	Ótimo atendimento. Estou muito grata e admirada com a quantidade de informação que posso encontrar aqui e com o ótimo tratamento que recebi. Como não conhecia ainda o Arquivo Nacional, fico admirada e bem surpreendida.

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO PRESENCIAL

Nº	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	RECEPÇÃO	BALCÃO	IPs	PREFERÊNCIAS	BANCO DE DADOS?	SIAN	SUCESSO	SERVIÇO	OBS./SUGESTÕES
37	Ensino fundamental	Não se aplica	Sim	Net	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Computador	Não	-	Orientação	-	-
38	Superior	Direito	Não	Net	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Sim	Regular	Sim	Cópia em papel	-
39	Ensino médio	Não se aplica	Sim	Amigos	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não	Não	Regular	Orientação	-	-
40	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	Ótimo	Orientação	Não solicitou	-
41	Superior	Direito	Sim	Net	Acadêmica	Outros	Ótimo	Ótimo	Regular	Não	Não	-	Orientação	-	-
42	Ensino médio	Não se aplica	Não	-	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Não	Não	-	Não	-	-
43	Ensino médio	Não se aplica	Sim	-	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Regular	Computador	Sim	Regular	Não	-	-
44	Pós	EAD	Não	-	Direitos	Registro civil	Regular	Regular	-	Computador	Sim	Regular	Não	-	Desejo registrar elogio para a servidora Denymar (Sala de Consultas) pelo excelente atendimento. Muito atenciosa e simpática.
45	Pós	-	Sim	Internet	Direitos	Estrangeiros, Registro civil, Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Computador	Sim	-	Não	Cópia em papel.	-





PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO A DISTÂNCIA



Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
1	Nível superior	Universitário	no	Sim	Busqueda de arrivos	Direitos	Estrangeiros	Regular	Ótimo	Bom	Não	Certidão probatória	no hubo respuesta	Falta eficiência y rapidez	5
2	Pós-graduação	Economia	Economia	Sim	Quando busquei dados de imigração	Direitos	Outros: Obtenção de documentação de imigração	Bom	Bom	Bom	Sim	Certidão probatória	Ainda não foi enviada, mas será.	Está bom.	9
3	Pós-graduação	Psicologia	Psicologia Organizacional e do Trânsito	Não	Através do Museu do Imigrante SP	Direitos	Estrangeiros	Ruim	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço	É muito difícil obter as informações necessárias. O atendimento via telefone a pessoa tem muita má vontade em atender e explicar. É burocrático demais!	Na data de hoje 02/12 enviei um novo pedido e espero que seja melhor atendido. Estou tentando obter informações desde 01/2019 e tem sido difícil conseguir êxito através do arquivo nacional.	1
4	Nível superior	Ciências contábeis	Nao	Sim	Internet / pesquisa s/ imigracao.	Cultural	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Vcs. são maravilhosos ,recebi alguns Email para Ajuda	10
5	Ensino médio			Não		Direitos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Ótimo	Não	Certidão probatória	Falta de informação	Eu enviei todas as informações que obtive nas pesquisas dos sites indicados inclusive dados do desembarque. Então solicitei a certidão de desembarque, mas não entenderam e não me atenderam.	8
6	Nível superior	Turismo	xxxxxxxxx	Sim	Google	Cultural	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Gostei,fui informada onde poderia procurar, o que estou procurando	8
7	Pós-graduação	Ciências Contábeis	Gestão Empresarial	Sim	Buscas na internet sobre como encontrar a certidão de nascimento do meu pai, uma vez que	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço	Não solicitei.	Estou muito feliz! Iniciei a busca pela certidão em 2017 sem sucesso. Retomei em 2019 e quanto estava quase desistindo, encontrei vocês! Fiz a busca e localizei o documento! Muito obrigada!!!	10

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
					o cartório em que ele foi registrado alegava não localizar o registro.										
8	Nível superior	6to año abogacia		Sim	Internet	Cultural	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Não	Não solicitei serviço	Que los archivos no son individuales	Nada que decir	8
9	Nível superior	Direito "advogado"		Sim	Colega	Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço		Estão de parabéns pela rapidez, em devolver a resposta de uma solicitação. Minha sugestão, é: manter a qualidade do serviço prestado com excelência, como fui bem atendido.	10
10	Pós-graduação		Doutorado	Sim	Academia	Acadêmica	Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia digital em "nuvem"		Meu comentário é que o serviço de meu atendimento foi impecável. Minha única sugestão é que continuem assim, pois fui muitíssimo bem atendida.	10
11	Nível superior	Hotelaria		Sim	Indicação do Museu do Imigrante e Porto de Santos/SP	Direitos	Pesquisa de imagens	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Parabéns por manter um arquivo tão importante para os descendentes de imigrantes.	10
12	Ensino médio					Direitos	Estrangeiros	Bom	Ótimo	Bom	Não	Não solicitei serviço		Preciso de mais informação	5
13	Pós-graduação		Gestão Pública	Não		Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Não foram encontradas as informações solicitadas.	O serviço de modo geral é bom e espero que ainda sim se busque sempre melhorá-lo	9
14	Pós-graduação	Engenharia Mecânica	Mestrado Engenharia Mecânica	Sim	Grupo do Facebook	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Bom	Sim	Cópia em papel			9
15	Nível superior	Ciências Económica		Sim	através de pesquisas	Direitos	Procuro documentação da chegada do meu avo ao Brasil com a intenção de requerer dupla cidadania.	Regular	Bom	Regular	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço	Ainda estou no inicio da procura e não sei ainda o que vou conseguir. Segundo as respostas ao meu e	Nada contra atendimento. Nota 10. Eu e que estou meio que perdida , pois meu avo residiu viveu e morreu em Recife. Porem não sei como procurar , alguma sugestão?	7

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
													mail ,levar-me a crer que preciso da data de nascimento do meu avo que não possui. tenho		
16	Ensino médio			Não		Cultural	Outros: Cinema brasileiro imagens, textos e imagens em movimento	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço			10
17	Pós-graduação	Estatística	Engenharia de Produção	Sim	Google	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		o processo demorou mais de 4 meses! Acho muito demorado, muito mesmo! Serviço bom se não temos pressa!	7
18	Ensino médio			Sim	Através de pesquisa sobre antepassados	Direitos		Regular	Regular	Regular	Não	Não solicitei serviço			5
19	Ensino médio	Técnico de segurança do trabalho		Sim	Em busca por documentos de familiares	Direitos	Registro civil	Bom	Bom	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Transcrição paleográfica	Os doc. estão em outro arquivo.	Encontrar todos os documentos deste tipo em um só local digitalizados	5
20	Ensino médio			Sim	Pelo site	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Bom	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia em papel	Estou no aguardo de minha pesquisa.	Serviço muito bom via internet.	10
21	Pós-graduação	Medicina	Doutorado em medicina	Sim	Amigos	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Ótimo	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em mídia	Ainda aguardo		8
22	Ensino médio			Não	Na escola		Estrangeiros	Bom	Bom	Regular	Não	Cópia digital em mídia	Sem resposta	Bom	5
23															
24	Nível superior	Administração de Empresas		Sim	Pela internet	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Ótimo	Sim	Cópia em papel		Muito bom. Quero agradecer pelo ótimo atendimento.	10

PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
25	Pós-graduação		Administração de Recursos Humanos	Não		Cultural	Estrangeiros	Bom	Regular	Regular	Sim	Cópia digital em mídia		Fiquei imensamente satisfeito com as pesquisas realizadas, tendo recebido o que esperava e muito mais. Já não contava com a obtenção da documentação de Olga Merling, pois não havia informações disponíveis no Arquivo do Estado de São Paulo. Mas o pessoal foi atrás e me surpreendeu positivamente proporcionando todos os documentos de estrangeiro e inclusive a certidão de casamento dela que eu procurava há meses. Meus parabéns pelo excelente trabalho. Fico contente de poder contar com o trabalho e a boa vontade de vocês. E vou precisar mais dos seus préstimos para a minha obra "Trajetória da Família Merling - da Ucrânia e Prússia até Joinville" Obs. Tenho dificuldade em pesquisar com o sistema do SIAN. Um bom tutorial talvez ajudasse.	10
26	Nível superior	Economia		Não		Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo		Cópia digital em "nuvem"		Excelente, parabéns para os funcionários	10
27	Pós-graduação	Arquitetura e Urbanismo	Negócios imobiliários	Sim	Indicação de sites de busca de documentos para cidadania italiana	Direitos	Estrangeiros	Bom	Bom	Bom	Sim	Cópia digital em mídia		Digitalização, microfilmagem e disponibilidade no Family Search. Enquanto não for possível, um prazo de retorno.	8
28	Ensino médio			Sim	Outros entes do nosso Governo me indicaram para minha pesquisa.	Cultural	Outros: Genealogia de minha família, para concluir nossa linhagem familiar.	Ótimo	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Cópia digital em mídia	Nada de negativo, pois acabei de pedir o que necessito.	Esta é a primeira vez que lhes estou pedindo informações a respeito de minha avó, até então percebo que todos me respondem imediatamente, dizendo-me para onde escrever, ou como fazer, mil ajudas, isto faz me sentir feliz.	10
29	Ensino médio			Sim	Pelo Google	Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Regular	Ruim	Não, mas fui orientado sobre como obter			Atendimento prestativo, a dificuldade é que nem tudo está digitalizado. Porém tenho certeza que irão me ajudar, pois vou seguir as orientações e enviar os dados solicitados.	10
30	Ensino médio			Não		Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Não solicitei serviço		Mesmo com a grande demanda, toda equipe do AN muito atenciosa!	10
31	Nível superior	Economia		Sim	Pesquisa	Direitos	Processos judiciais	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Certidão probatória		Ótimo atendimento... Obrigado ao Rodrigo	10



PESQUISA SOBRE QUALIDADE NO ATENDIMENTO  
QUADRO DE TABULAÇÃO DOS RESULTADOS – ATENDIMENTO A DISTÂNCIA



Nº	ESCOLARIDADE	CURSO SUPERIOR	CURSO PÓS	PRIMEIRA VEZ?	COMO CONHECEU?	OBJETIVO PESQUISA	TEMA PESQUISA	Orientações	IPs	SIAN	SUCESSO	CÓPIA	RAZÃO DA NEGATIVA	COMENTÁRIO	NOTA
32	Ensino médio			Sim	Pela mídia	Direitos	Acervos do Regime Militar	Regular	Bom	Ruim	Sim	Certidão probatória	Ainda não	estou esperando	7
33	Nível superior	Engenharia civil		Não		Direitos	Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Bom	Sim	Cópia em papel			10
34	Pós-graduação		Doctorado	Sim	Por la pagina de internet	Acadêmica	Outros: Ordem da Rosa	Ótimo	Bom	Ótimo	Sim	Cópia digital em mídia		Gracias a Claudio Teixeira. Es muy buen archivista. Hizo mucho por ayudarme.	10
35	Nível superior			Sim			Estrangeiros	Ótimo	Ótimo	Ótimo	Sim	Cópia em papel			
36	Ensino fundamental			Não		Direitos	Registro civil	Ótimo	Ótimo	Bom	Não, mas fui orientado sobre como obter	Não solicitei serviço			10